

Фонд оценочных средств  
региональной олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям  
среднего профессионального образования укрупненной группы профессий и специальностей  
43.00.00 Сервис и туризм

Смоленск, 2024

ФОС разработан рабочей группой в составе:

Председатель: В. А. Знамина, преподаватель дисциплин профессионального цикла ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж».

Члены группы:

1. К.И. Призова, преподаватель иностранных языков ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»;
2. Л. И. Савченкова преподаватель дисциплин профессионального цикла ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж».

## Содержание

1. Спецификация Фонда оценочных средств.
2. Паспорт практического задания «Перевод профессионального текста».
3. Паспорт практического задания «Задание по организации работы коллектива».
4. Паспорт практического задания инвариантной части практического задания 2 уровня.
5. Паспорт практического задания вариативной части практического задания 2 уровня.
6. Оценочные средства (демоверсии, включающие инструкции по выполнению)
7. Индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий I уровня
8. Индивидуальная сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий I уровня
9. Индивидуальные ведомости оценок результатов выполнения участником практических заданий 2 уровня
10. Индивидуальная сводная ведомость оценок результатов выполнения участником заданий 2 уровня
11. Сводная ведомость оценок результатов выполнения участниками заданий олимпиады
12. Методические материалы

# Спецификация Фонда оценочных средств

## 1. Назначение Фонда оценочных средств

1.1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) - комплекс методических и оценочных средств, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства (далее – Олимпиада).

ФОС является неотъемлемой частью методического обеспечения процедуры проведения Олимпиады, входит в состав комплекта документов организационно-методического обеспечения проведения Олимпиады.

Оценочные средства – это контрольные задания, а также описания форм и процедур, предназначенных для определения уровня сформированности компетенций участников олимпиады.

1.2. На основе результатов оценки конкурсных заданий проводятся следующие основные процедуры в рамках Областной олимпиады профессионального мастерства:

- процедура определения результатов участников, выявления победителя олимпиады (первое место) и призеров (второе и третье места);
- процедура определения победителей в дополнительных номинациях.

## 2. Документы, определяющие содержание Фонда оценочных средств

2.1. Содержание Фонда оценочных средств определяется на основе и с учетом следующих документов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования»;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 18 ноября 2015 г. № 1350 «О внесении изменений в перечни профессий и специальностей среднего профессионального образования, утвержденные приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199»;

- Регламента организации и проведения Всероссийской олимпиады профессионального мастерства обучающихся по специальностям среднего профессионального образования, утвержденного директором Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России Н.М. Золотаревой 27 февраля 2018 года;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 474 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности «43.02.10 Туризм»
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело”
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 657н "Об утверждении профессионального стандарта «33.021 Горничная»
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. № 659н "Об утверждении профессионального стандарта «33.022 Работник по приему и размещению гостей»

### **3. Подходы к отбору содержания, разработке структуры оценочных средств и процедуре применения**

3.1. Программа конкурсных испытаний Олимпиады предусматривает для участников выполнение заданий двух уровней.

Задания I уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей среднего профессионального образования.

Задания II уровня формируются в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей укрупненной группы специальностей СПО.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья формирование заданий осуществляется с учетом типа нарушения здоровья.

3.2. Содержание и уровень сложности предлагаемых участникам заданий соответствуют федеральным государственным образовательным стандартам СПО, учитывают основные положения соответствующих профессиональных стандартов, требования работодателей к специалистам среднего звена.

3.3. Задания I уровня состоят из тестового задания и практических задач.

3.4. Задание «Тестирование» состоит из теоретических вопросов, сформированных по разделам и темам. Предлагаемое для выполнения участнику тестовое задание включает 2 части - инвариантную и вариативную - всего 40 вопросов.

Инвариантная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов по пяти тематическим направлениям, из них 4 – закрытой формы с выбором ответа, 4 – открытой формы с кратким ответом, 4 - на установление соответствия, 4 - на установление правильной последовательности. Тематика, количество и формат вопросов по темам инвариантной части тестового задания едины для всех специальностей СПО.

Вариативная часть задания «Тестирование» содержит 20 вопросов не менее, чем по двум тематическим направлениям. Тематика, количество и формат вопросов по темам вариативной части тестового задания формируются на основе знаний, общих для специальностей, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Алгоритм формирования инвариантной части задания «Тестирование» для участника Олимпиады единый для всех специальностей СПО.

Таблица 1

№	Наименование темы вопросов	Кол-во вопрос ов	Формат вопросов				
			Выбор ответа	Открыты й вопрос	Вопрос на соответс твие	Вопрос на установл ение последов ательнос ти	Макс. балл
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	1	1	1	1	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	1	1	1	1	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	1	1	1	1	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	1	1	1	1	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>						
1	Маркетинг, менеджмент	10	1	1	5	3	2
2	Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства	10	-	2	6	2	3
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>10</b>

Вопрос закрытой формы с выбором ответа состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых заключений, одно из которых является правильным.

Вопрос открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов, в качестве которых могут быть: число, слово или словосочетание. На месте ключевого элемента в тексте задания ставится многоточие или знак подчеркивания.

Вопрос на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов. Вопрос на установление соответствия. Состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Соответствие устанавливается по принципу 1:1 (одному элементу первой группы соответствует только один элемент второй группы). Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно соответствовать количеству элементов первой группы. Количество элементов как в первой, так и во второй группе должно быть не менее 4.

Выполнение задания «Тестирование» реализуется посредством применения прикладных компьютерных программ, что обеспечивает возможность генерировать для каждого участника уникальную последовательность заданий, содержащую требуемое количество вопросов из каждого раздела и исключаящую возможность повторения заданий. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия проведения конкурсного испытания.

При выполнении задания «Тестирование» участнику Олимпиады предоставляется возможность в течение всего времени, отведенного на выполнение задания, вносить изменения в свои ответы, пропускать ряд вопросов с возможностью последующего возврата к пропущенным заданиям.

3.5. Практические задания 1 уровня включают два вида заданий: задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» и «Задание по организации работы коллектива».

3.6. Задание «Перевод профессионального текста (сообщения)» позволяет оценить уровень сформированности:

- умений применять лексику и грамматику иностранного языка для перевода текста на профессиональную тему;
- умений общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные темы;
- умений общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные темы;
- способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский включает 2 задачи:

- перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику;
- ответы на вопросы по тексту.

Объем текста на иностранном языке составляет 1500-2000 знаков.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский язык представлено практической работой, выполняемой на компьютере и разработано на английском языке.

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский включает 2 задачи:

- перевод текста, содержание которого включает профессиональную лексику;
- ответы на вопросы по тексту вопросы предлагаются на иностранном языке, количество вопросов -5).

Требования к отбору текстов для перевода:

- выбранный отрывок характеризуется законченностью и связностью; текст характеризуется профессиональной направленностью;
- содержание текстов учитывает возрастные особенности и жизненный опыт участников; соответствие учебному материалу образовательной программы.

3.7. «Задание по организации работы коллектива» позволяет оценить уровень сформированности:

- умений организации производственной деятельности подразделения;
- умения ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;
- способности работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- способность использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Задание по организации работы коллектива включает 2 задачи:

Задача 1. Предложите перечень должностных позиций для описанного туристского/гостиничного предприятия.

Задача 2. Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, приведя необходимую аргументацию.

Материальная база для выполнения заданий I уровня: компьютерный класс, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office.

3.8. Задания II уровня - это содержание работы, которую необходимо выполнить участнику для демонстрации определённого вида профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС и профессиональных стандартов с применением практических навыков, заключающихся в проектировании, разработке, выполнении работ или изготовлении продукта (изделия и т.д.) по заданным параметрам с контролем соответствия результата существующим требованиям.

Количество заданий II уровня, составляющих общую или вариативную часть, одинаковое для специальностей или УГС профильного направления Олимпиады.

3.9. Задания II уровня подразделяются на инвариантную и вариативную части.

3.10. Инвариантная часть заданий II уровня формируется в соответствии с общими и профессиональными компетенциями специальностей УГС, умениями и практическим опытом, которые являются общими для всех специальностей, входящих в УГС.

Инвариантная часть заданий II уровня представляет собой практическое задание, которые содержит 1 задачу.

Количество оцениваемых задач, составляющих то или иное практическое задание, одинаковое для всех специальностей СПО, входящих в УГС, по которой проводится Олимпиада.

Задача 1. Участникам будет представлена ситуация, в которой описаны проблемы во взаимоотношениях туриста, туроператора, администрации отеля. Участнику олимпиады необходимо разобраться в ситуации, выделить ошибки сторон, степень вины, последствия, предложить вариант разрешения ситуации.

3.11. Вариативная часть задания II уровня формируется в соответствии со специфическими для каждой специальности, входящей в УГС профессиональными компетенциями, умениями и практическим опытом с учетом трудовых функций профессиональных стандартов.

Практические задания разработаны в соответствии с объектами и видами профессиональной деятельности обучающихся по специальностям 43.02.11 Гостиничный сервис и 43.02.10 Туризм.

Комплексное задание II уровня для специальности 43.02.10 Туризм направлено на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для специальности 43.02.10 Туризм и содержит 2 задачи.

Задача 1 Запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. Суть задания – в соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом

обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения и типе питания, переездах по маршруту и трансфере.

Задача 2. Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники.

Комплексное задание II уровня для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис направлено на демонстрацию умений и практического опыта профессиональной деятельности, характерных для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и содержит 2 практических задания.

Практическое задание включает бронирование номера по электронной почте, разработка плана выполнения требований VIPгостя.

Порядок выполнения заданий.

Задача 1. В соответствии с заказом гостя участники осуществляют подбор номерного фонда и оформляют программу обслуживания гостя. Информация о гостинице должна осуществляться с актуального сайта гостиницы.

Задача 2. Разработка плана выполнения требований VIPгостя.

3.12. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья определение структуры и отбор содержания оценочных средств осуществляется с учетом типа нарушения здоровья.

#### **4. Система оценивания выполнения заданий**

4.1. Оценивание выполнения конкурсных заданий осуществляется на основе следующих принципов:

- соответствия содержания конкурсных заданий ФГОС СПО по специальностям, входящим в укрупненную группу специальностей, учёта требований профессиональных стандартов и работодателей;
- достоверности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна базироваться на общих и профессиональных компетенциях участников Олимпиады, реально продемонстрированных в моделируемых профессиональных ситуациях в ходе выполнения профессионального комплексного задания;
- адекватности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;
- надежности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных (в рамках различных этапов Олимпиады) оценках компетенций участников Олимпиады;
- комплексности оценки – система оценивания выполнения конкурсных заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции участников Олимпиады;
- объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений членов жюри.

4.2. При выполнении процедур оценки конкурсных заданий используются следующие основные методы:

- метод экспертной оценки;
- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов;
- метод агрегирования результатов участников Олимпиады;
- метод ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.3. Результаты выполнения практических конкурсных заданий оцениваются с использованием следующих групп целевых индикаторов: основных и штрафных.

4.2. При оценке конкурсных заданий используются следующие основные процедуры: процедура начисления основных баллов за выполнение заданий; процедура начисления штрафных баллов за выполнение заданий; процедура формирования сводных результатов участников Олимпиады; процедура ранжирования результатов участников Олимпиады.

4.4. Результаты выполнения конкурсных заданий оцениваются по 100-балльной шкале:  
за выполнение заданий I уровня максимальная оценка - 30 баллов: тестирование -10 баллов, практические задачи – 20 баллов (перевод текста – 10 баллов, задание по организации работы коллектива – 10 баллов);

за выполнение заданий II уровня максимальная оценка - 70 баллов (общая часть задания – 35 баллов, вариативная часть задания – 35 баллов).

4.5. Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы.

- В зависимости от типа вопроса ответ считается правильным, если:
- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;
- при ответе на вопрос на установление правильной последовательности установлена правильная последовательность;
- при ответе на вопрос на установление соответствия, если сопоставление произведено верно для всех пар.

Таблица 2

Структура оценки за тестовое задание

№ п\п	Наименование темы вопросов	Кол-во вопросов					Макс. балл
			Вопрос на выбор ответа	Открытая форма вопроса	Вопрос на соответствие	Вопрос на установление послед.	
	<i>Инвариантная часть тестового задания</i>						
1	Информационные технологии в профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
2	Оборудование, материалы, инструменты	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
3	Системы качества, стандартизации и сертификации	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
4	Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
5	Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности	4	0,1	0,2	0,3	0,4	1
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>					<b>5</b>

<i>Вариативный раздел тестового задания (специфика УГС)</i>							
1	Маркетинг, менеджмент	10	0,2	0,2	1,5	0,6	2,5
2	Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства	10	-	0,4	1,7	0,4	2,5
	<b>ИТОГО:</b>	<b>20</b>					<b>5</b>
	<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>					<b>10</b>

4.6. Оценивание выполнения практических конкурсных заданий I уровня осуществляется в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы: качество выполнения отдельных задач задания; качество выполнения задания в целом.

б) штрафные целевые индикаторы, начисление (снятие) которых производится за нарушение условий выполнения задания (в том числе за нарушение правил выполнения работ).

Критерии оценки выполнения практических конкурсных заданий представлены в соответствующих паспортах конкурсного задания.

4.7. Максимальное количество баллов за практические конкурсные задания I уровня: «Перевод профессионального текста (сообщения)» составляет 10 баллов.

4.8. Оценивание конкурсного задания «Перевод профессионального текста» осуществляется следующим образом:

1 задача - перевод текста - 5 баллов;

2 задача – ответы на вопросы, выполнение действия, инструкция на выполнение которого задана в тексте – 5 баллов;

Критерии оценки являются едиными для всех УГС СПО.

Критерии оценки 1 задачи письменного перевода текста

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Качество письменной речи	0-3
2.	Грамотность	0-2

По критерию «Качество письменной речи» ставится:

3 балла – текст перевода полностью соответствует содержанию оригинального текста; полностью соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Все

профессиональные термины переведены правильно. Сохранена структура оригинального текста.

Перевод не требует редактирования.

2 балла - текст перевода практически полностью (более 90% от общего объема текста) – понятна направленность текста и его общее содержание соответствует содержанию оригинального текста; в переводе присутствуют 1-4 лексические ошибки; искажен перевод сложных слов, некоторых сложных устойчивых сочетаний, соответствует профессиональной стилистике и направленности текста; удовлетворяет общепринятым нормам русского языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Присутствуют 1-2 ошибки в переводе профессиональных терминов. Сохранена структура оригинального текста. Перевод не требует редактирования.

1 балл – текст перевода лишь на 50% соответствует его основному содержанию: понятна направленность текста и общее его содержание; имеет пропуски; в переводе присутствуют более 5 лексических ошибок; имеет недостатки в стиле изложения, но передает основное содержание оригинала, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала, устранения смысловых искажений, стилистической правки.

0 баллов – текст перевода не соответствует общепринятым нормам русского языка, имеет пропуски, грубые смысловые искажения, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала и стилистической правки.

По критерию «Грамотность» ставится:

2 балла – в тексте перевода отсутствуют грамматические ошибки (орфографические, пунктуационные и др.);

1 балл – в тексте перевода допущены 1-4 лексические, грамматические, стилистические ошибки (в совокупности);

0 баллов – в тексте перевода допущено более 4 лексических, грамматических, стилистических ошибок (в совокупности).

Таблица 4

«Перевод профессионального текста (сообщения)»  
(ответы на вопросы, аудирование, выполнение действия)

№	Критерии оценки	Количество баллов
1.	Глубина понимания текста	0-4
2.	Независимость выполнения задания	0-1

По критерию «Глубина понимания текста» ставится:

4 балла – участник полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении незнакомых слов по контексту;

3 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 80% незнакомых слов по контексту;

2 балла – участник не полностью понимает основное содержание текста, умеет выделить отдельную, значимую для себя информацию, догадывается о значении более 50% незнакомых слов по контексту;

1 балл - участник не полностью понимает основное содержание текста, с трудом выделяет отдельные факты из текста, догадывается о значении менее 50% незнакомых слов по контексту

0 баллов - участник не может выполнить поставленную задачу.

По критерию «Независимость выполнения задания» ставится:

1 балл – участник умеет использовать информацию для решения поставленной задачи самостоятельно без посторонней помощи;

0 баллов - полученную информацию для решения поставленной задачи участник может использовать только при посторонней помощи.

4.9. Максимальное количество баллов за выполнение задания «Задание по организации работы коллектива» - 10 баллов.

Оценивание выполнения задания 1 уровня

**«Задание по организации работы коллектива»** осуществляется по критериям оценки выполнения профессионального задания, представленными в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

4.10. Оценивание выполнения конкурсных заданий II уровня может осуществляться в соответствии со следующими целевыми индикаторами:

а) основные целевые индикаторы:

- качество выполнения отдельных задач задания;
- качество выполнения задания в целом;
- скорость выполнения задания (в случае необходимости применения)

б) штрафные целевые индикаторы:

- нарушение условий выполнения задания;
- негрубые нарушения технологии выполнения работ;
- негрубые нарушения санитарных норм.

Значение штрафных целевых индикаторов уточнено по каждому конкретному заданию. Критерии оценки выполнения профессионального задания представлены в соответствующих паспортах конкурсных заданий.

4.11. Максимальное количество баллов за конкурсные задания II уровня 70 баллов.

4.12. Максимальное количество баллов за выполнение инвариантной части практического задания II уровня - 35 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется в соответствии с критериями, указанными в соответствующем паспорте с указанием максимального количества баллов по каждому критерию.

4.13. Максимальное количество баллов за выполнение вариативной части практического задания II уровня - 35 баллов.

Оценивание выполнения данного задания осуществляется следующим образом: оценивание выполнения данного задания осуществляется в соответствии с критериями, указанными в соответствующем паспорте с указанием максимального количества баллов по каждому критерию.

## **5. Продолжительность выполнения конкурсных заданий**

Рекомендуемое максимальное время, отводимое на выполнения заданий в день – 8 часов (академических).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения I уровня:

тестовое задание – 1 час (академический);

перевод профессионального текста, сообщения – 1 час (академический);

решение задачи по организации работы коллектива - 1 час (академический).

Рекомендуемое максимальное время для выполнения отдельных заданий II уровня:

Инвариантная часть - 60 минут

Вариативная часть специальность 43.02.10 Туризм - 90 минут

Вариативная часть специальность 43.02.11 Гостиничный сервис - 90 минут

## **6. Условия выполнения заданий. Оборудование**

6.1. Для выполнения задания «Тестирование» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть;

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.2. Для выполнения заданий «Перевод профессионального текста» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть;

наличие специализированного программного обеспечения Microsoft Office Word.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.3. Для выполнения заданий «Задание по организации работы коллектива» необходимо соблюдение следующих условий:

наличие компьютерного класса (классов) или других помещений, в котором размещаются персональные компьютеры, объединенные в локальную вычислительную сеть;

наличие специализированного программного обеспечения Microsoft Office Word.

Должна быть обеспечена возможность одновременного выполнения задания всеми участниками Олимпиады.

6.4. Выполнение конкурсных заданий II уровня проводится в компьютерном классе, имеющим доступ к сети Интернет. Требования к месту проведения, оборудованию и материалам указаны в паспорте задания.

6.5. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматриваются особые условия выполнения заданий.

## **7. Оценивание работы участника олимпиады в целом**

7.1. Для осуществления учета полученных участниками олимпиады оценок заполняются индивидуальные сводные ведомости оценок результатов выполнения заданий I и II уровня.

7.2. На основе указанных в п.7.1. ведомостей формируется сводная ведомость, в которую заносятся суммарные оценки в баллах за выполнение заданий I и II уровня каждым участником Олимпиады и итоговая оценка выполнения профессионального комплексного задания каждого участника Олимпиады, получаемая при сложении суммарных оценок за выполнение заданий I и II уровня.

7.3. Результаты участников Областной олимпиады ранжируются по убыванию суммарного количества баллов, после чего из ранжированного перечня результатов выделяют 3 наибольших результата, отличных друг от друга – первый, второй и третий результаты.

При равенстве баллов предпочтение отдается участнику, имеющему лучший результат за выполнение заданий II уровня.

Участник, имеющий первый результат, является победителем Областной олимпиады.

Участники, имеющие второй и третий результаты, являются призерами Областной олимпиады.

Решение жюри оформляется протоколом.

7.4. Участникам, показавшим высокие результаты выполнения отдельного задания, при условии выполнения всех заданий, устанавливаются дополнительные поощрения.

Номинаруются на дополнительные поощрения:

участники, показавшие высокие результаты выполнения заданий профессионального комплексного задания по специальности или подгруппам специальностей УГС;

участники, показавшие высокие результаты выполнения отдельных задач, входящих в профессиональное комплексное задание;

участники, проявившие высокую культуру труда, творчески подошедшие к решению заданий.

### Паспорт практического задания

#### «Задание по организации работы коллектива»

№ п/п		43.00.00 Сервис и туризм	
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года	43.02.14 Гостиничное дело Приказ Министерства образования и науки РФ № 1552 от 9 декабря 2016 г.	
2	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>		
	<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения;</p> <p>ПК 4.2. Организовать и контролировать деятельность подчиненных;</p> <p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.</p>	<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	
3	<p>ОП.02 Организация туристской индустрии</p> <p>МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения</p>	<p>ОП.01 Менеджмент</p> <p>ОП.02 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности</p> <p>ОП.03 Экономика организации</p> <p>МДК.01.01 Организация и</p>	

	МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства	контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
	<b>Задание по организации работы коллектива</b>		Максимальный балл – 10 баллов
	<b>Задача 1.</b> Предложите перечень должностных позиций, их количество и составьте график работы сотрудников для описанного туристского/гостиничного предприятия.		Максимальный балл – 5 баллов
	<b>Критерии оценки:</b>		1
✓	Учет всех должностных позиций, требующих для обеспечения деятельности предприятия		1
✓	Введение такого количества сотрудников, которые смогут реализовать запланированный объем продаж		1
✓	Отсутствие «лишних» штатных единиц, которые являются экономически нецелесообразными для предприятия		1
✓	Соответствие продолжительности смен ТК РФ		1
✓	Учет длительности обеденных перерывов		1
✓	<b>Задача 2.</b> Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии в задаче, ответив на вопросы бланка		Максимальный балл – 5 баллов
	<b>Критерии оценки:</b>		
✓	Правильность формулировки сложившейся проблемы		1
✓	Правильность предоставления информации по случившейся проблеме		0,5
✓	Правильно перечислены методы управления		0,5
✓	Правильно перечислены формы мотивации		1
✓	Предложено не менее двух вариантов решения означенной проблемы		1
✓	Оформление задания в программе MS Word с применением норм форматирования документов и использования организационной диаграммы		0,4
✓	Наличие заголовка документа		0,2
✓	Документ оформлен в едином стиле		0,2
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки		0,2

### Паспорт практического задания инвариантной части практического задания II уровня

№	
п/п	43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ
1	43.02.10 Туризм Приказ Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 года
	ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься
2	самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

	<p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p> <p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p>	
3	<p>МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта</p> <p>МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности</p>	
<b>Задание 1: «Подбор тура по заявке туристов»</b>		
	<p>Задача: Подбор тура по заявке туриста</p> <p>Критерии оценки:</p>	Максимальный балл 20
✓	Приветствие туриста и завершение письма, согласно этикету деловой переписки	1
✓	Благодарит за запрос на бронирование тура	1
✓	Информирует туриста о действующем туроператоре	2
✓	Предлагает варианты размещения согласно запросу (даты, количество туристов и т.п.)	3
✓	Информирует туриста о стоимости турпакета	2
✓	Информирует о пакете питания	2
✓	Правильность подсчёта турпакета согласно запросу туриста	2
✓	Правильность выбора предложенных экскурсий	2
✓	Сделаны принт скрины источников, в которых прописана информация подтверждающая выбор	2
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
✓	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки	1
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе «MicrosoftWord»	1
<b>Задание 2: «Разработка памятки туристу»</b>		
	<p>Задача: Разработайте памятку туристу в соответствии с поступившим запросом.</p> <p>Критерии оценки:</p>	Максимальный балл 15 – баллов
✓	Туристу предоставлена информация о - средствах размещения и наборе предоставляемых услуг	2
✓	- условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности)	2
✓	- условиях питания	2
✓	- условиях трансфера	2
✓	- условиях экскурсионного обслуживания	1
✓	Предоставлена необходимая информация о правилах въезда в страну (место) временного пребывания	1
✓	Предоставлена необходимая информация об условиях проживания, обычаях и традициях местного населения	1
✓	Предоставлена информация о курсе валют и порядке их обмена	1
✓	Предоставлена прочая полезная информация	1
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1

✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1
---	---	---

### Паспорт задания вариативной части II уровня

1	Приказ Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело"	
2	3.4.1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения; 3.4.3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. 3.4.4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.	
3.	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале. ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества. ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	
4.	ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
<b>Задание: «Бронирование гостиничных услуг по электронной почте»</b>		
	<b>Задача: Подготовьте письменный ответ на запрос гостя о бронировании отеля</b>	Максимальный балл – 15 баллов
	<b>Критерии оценки:</b>	
✓	Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки	1
✓	Благодарит за запрос на бронирование номера	1
✓	Предлагает варианты размещения согласно запросу (даты, количество гостей и т.п.)	2
✓	Реагирует на спец.запрос	1
✓	Информирует гостя о тарифе и стоимости проживания	1

✓	Информирует о пакете питания	1
✓	Информирует гостя о правилах отмены бронирования	1
✓	Правильность подсчёта услуг согласно запросу гостя	2
✓	Продвижение услуг отеля	1
✓	Выполнение задания согласно запросу гостя	2
✓	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки	2
	<b>Задание: «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»</b>	
	Задача: Разработайте план организации выполнения требований VIP гостя	Максимальный балл - 20 баллов
	Критерии оценки:	
✓	Учтены все требования гостя	7
✓	Предложенные действия по выполнению требований соответствующих функциональным обязанностям менеджеров подразделений	6
✓	Корректно учтена информация о комплектации гостиничного номера	2
✓	Предложенные действия по выполнению требований учитывают материальные ресурсы гостиницы	2
✓	Указаны поставщики закупаемых товаров	1
✓	Документ оформлен в едином стиле в программе «Microsoft Word»	1
✓	Отсутствуют грамматические и орфографические ошибки	1

# ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

## Задание «Тестирование»

### Инвариантная часть

#### Экономика и правовое обеспечение профессиональной деятельности

1. Приговор суда, лишаящий права гражданина заниматься предпринимательской деятельностью, является:

- а. Признанием гражданина недееспособным
- б. Ограничением гражданина в правоспособности
- в. Ограничением гражданина в дееспособности
- г. Признанием гражданина несостоятельным

2. \_\_\_\_\_ - выдаваемое государством разрешение на осуществление определенных видов деятельности.

3. Установите соответствие между терминами и их значением:

1	Амортизация основных производственных фондов	А	Затраты на производство и реализацию продукции
2	Издержки производства	Б	Плата работнику за труд за использование его рабочей силы
3	Заработная плата	В	Затраты труда на выпуск единицы продукции
4	Расценка	Г	Ежемесячные отчисления от первоначальной стоимости основных средств

1	2	3	4

4. Установите последовательность расчета себестоимости:

- а. Производственная себестоимость (себестоимость готовой продукции)
- б. Технологическая себестоимость
- в. Цеховая себестоимость
- г. Полная себестоимость, или себестоимость реализованной (отгруженной) продукции

#### Информационные технологии в профессиональной деятельности

1. Какой способ представления информации использует всемирная паутина WWW?

- а. цифровой
- б. аналоговый
- в. гипертекстовый
- г. цифро-аналоговый
- д. числовой

2. Установите соответствие терминов и определений Excel:

1	Ячейка	А	Документ, имеющий вид таблицы, состоящий из n строк и столбцов, в которых хранятся данные.
---	--------	---	--

2	Лист	Б	Файл, предназначенный для хранения электронной таблицы
3	Диапазон	В	Основной элемент электронной таблицы
4	Книга	Г	Одна или несколько выделенных прямоугольных областей ячеек

1	2	3	4

3. Области, расположенные в верхнем и нижнем поле каждой страницы документа, которые обычно содержат повторяющуюся информацию, называются \_\_\_\_\_

4. Установите последовательность действий в алгоритме настройки непрерывной демонстрации слайдов электронной презентации MS Power Point:

- а. Выбрать вкладку Показ слайдов
- б. В Параметрах показа установить галочку Непрерывный цикл до нажатия клавиши «Esc»
- в. Выбрать группу Настройка
- г. Выбрать команду Настройка демонстрации

### Системы качества, стандартизации и сертификации

1. Аккредитация – это...

- а. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания
- б. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции
- в. Процесс, устанавливающий правила определения результатов испытаний
- г. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности

2. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе \_\_\_\_\_

3. Установите соответствие между термином и уровнем стандартизации:

1	Международная стандартизация	А	Участие по стандартизации осуществляется в крае, области, округе.
2	Национальная стандартизация	Б	Участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического или экономического региона мира.
3	Региональная стандартизация	В	Участие по стандартизации открыто для соответствующих органов всех стран
4	Административно-территориальная	Г	Работа по стандартизации в масштабе одной страны

1	2	3	4

4. Укажите в последовательности участников системы сертификации, начиная с заявителя:

- а. Органы сертификации
- б. Испытательные лаборатории
- в. Заявитель
- г. Центральный орган сертификации

### Оборудование, материалы, инструменты

1. Устоявшаяся аббревиатура для офиса организации МФУ расшифровывается как:

- а) многофункциональное устройство
- б) минифункциональное устройство
- в) московское финансовое управление
- г) малый финансовый учет

2. Уничтожитель бумаг, который использует технологию мелкого измельчения бумаг, и может применяться в офисе, называется \_\_\_\_\_

3. Сопоставьте классификацию современных средств оргтехники

1. Коммуникационные	А. печатная машинка, принтер
2. Электронные	Б. телефон (проводной, сотовый), факс, эл.почта
3. Печатающие	В. overhead, multi-media проектор
4. Множительные	Г. копировальный аппарат, сканер
5. Презентационные	Д. сканер-принтер-копер, сканер-факс-копер в одной упаковке
6. МФУ	Е. Персональный компьютер

Ответ

1	2	3	4

4. Установите последовательность этапов подготовки и оформления внутренних документов:

- А) регистрация документа
- Б) подписание документа
- В) проверка правильности оформления
- Г) составление проекта и согласование

### Охрана труда, безопасность жизнедеятельности, безопасность окружающей среды

1. Что должен делать специалист по охране труда на предприятии?

- а. Проведение специальной оценки условий труда
- б. Стирка и ремонт средств индивидуальной защиты
- в. Извещать своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае на производстве

2. Техника безопасности – это система \_\_\_\_\_ мероприятий и технических средств, предотвращающих воздействие на работающих опасных производственных факторов (ОПФ)

3. Установите соответствие между видом инструктажа по охране труда и временем его проведения:

1	Вводный инструктаж	А	Перед первым допуском к работе
2	Первичный инструктаж	Б	Не реже одного раза в полгода
3	Повторный инструктаж	В	При выполнении разовых работ, не связанных с прямыми обязанностями по специальности
4	Целевой инструктаж	Г	При поступлении на работу

1	2	3	4

4. Укажите последовательность действий по оказанию первой помощи пострадавшему при поражении электрическим током:
- Убедиться в отсутствии пульса на сонной артерии и реакции зрачков на свет
  - Оттащить пострадавшего на безопасное расстояние
  - Приступить к реанимационным мероприятиям
  - Обесточить пострадавшего

### Вариативная часть

#### Менеджмент, маркетинг

- Маркетинговая среда предприятия является:
  - частью его микросреды;
  - частью его макросреды;
  - совокупность макро- и микросреды.
- Процесс, в ходе которого менеджмент определяет, во-первых, достигнуты или нет цели организации, а, во-вторых, верными ли были решения и не нуждаются ли они в корректировке, называется \_\_\_\_\_.

- Установите соответствие между видом спроса на турпродукт/услугу и типом маркетинга:

1	Отрицательный спрос	А	Синхромаркетинг
2	Падающий спрос	Б	Поддерживающий маркетинг
3	Колеблющийся или сезонный спрос	В	Конверсионный маркетинг
4	Полноценный спрос	Г	Ремаркетинг

1	2	3	4

- Установите соответствия подходов к менеджменту содержанию:

1	Административный	А	Предусматривает ориентацию управляющей подсистемы на потребителя
2	Интеграционный	Б	Заключается в том, чтобы помочь работнику осознать собственные возможности
3	Маркетинговый	В	Регламентирует функции, права, обязанности, элементы системы менеджмента в нормативных актах
4	Поведенческий	Г	Рассматривает управление как совокупность взаимосвязанных функций

1	2	3	4

- Установите соответствия подходов к менеджменту содержанию:

1	Административный	А	Предусматривает ориентацию управляющей подсистемы на потребителя
2	Интеграционный	Б	Заключается в том, чтобы помочь работнику осознать собственные возможности
3	Маркетинговый	В	Регламентирует функции, права, обязанности, элементы системы менеджмента в нормативных актах
4	Поведенческий	Г	Рассматривает управление как совокупность взаимосвязанных функций

1	2	3	4

6. Установите соответствие между видом спроса на турпродукт/услугу и типом маркетинга:

1	Отрицательный спрос	А	Синхромаркетинг
2	Падающий спрос	Б	Поддерживающий маркетинг
3	Колеблющийся или сезонный спрос	В	Конверсионный маркетинг
4	Полноценный спрос	Г	Ремаркетинг

1	2	3	4

7. Установите соответствие между группой эталонных стратегий и их характеристикой

1	Стратегии концентрированного роста	А	стратегии, связанные с исключением некоторых направлений деятельности
2	Стратегии интегрированного роста	Б	фирма пытается улучшить свой продукт или начать производить новый, не меняя при этом отрасли
3	Стратегии диверсифицированного роста	В	расширение фирмы путем добавления структур
4	Стратегии сокращения	Г	стратегии реализуются в том случае, если фирмы дальше не могут развиваться на данном рынке с данным продуктом в рамках данной отрасли

Ответ:

1	2	3	4

8. Укажите последовательность действий при организации отдела маркетинга в фирме:

- а. разработать должностные обязанности для сотрудников отдела маркетинга
- б. составить проект штатного расписания для отдела маркетинга
- в. определить организационную структуру управления для отдела маркетинга
- г. определить функции маркетинга для отдела

9. Укажите последовательность, в которой расположены потребности человека, согласно теории мотивации А. Маслоу (начиная с низшего уровня)

- а. потребности в уважении
- б. потребности в безопасности
- в. потребности в самоактуализации
- г. физиологические потребности
- д. социальные потребности

10. Установите правильный алгоритм разработки плана маркетинга:

- а. определение задач и программы действий по их реализации
- б. определение миссии предприятия
- в. составление маркетингового плана и контроль за его выполнением
- г. SWOT –анализ
- д. определение целей и стратегии

## Обслуживание туристов на предприятиях сферы гостеприимства

1. Тип питания (тарифный план), при котором гостям предоставляются бесплатные импортные напитки, называется \_\_\_\_\_

2. Тип питания (тарифный план), при котором в стоимость проживания включен завтрак, поздний завтрак, обед и ужин, легкие закуски между приемами пищи, а также безалкогольные, алкогольные напитки местного производства в течение всего дня, называется \_\_\_\_\_

3. Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

1	Ресторан	А	Специализированное предприятие питания для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками
2	Бар	Б	Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями
3	Кафе	В	Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления
4	Буфет	Г	Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок

1	2	3	4

4. Установите соответствие между методом обслуживания на предприятиях питания и его определением:

1	Табльдот	А	Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости делают заказ по меню
2	А парт	Б	Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени
3	А ля карт	В	Метод обслуживания на предприятиях питания, при котором все гости обслуживаются одновременно по одному меню без права выбора
4	Шведский стол	Г	Метод обслуживания, при котором все блюда расставляются на столах раздачи, и гости самостоятельно и без ограничений накладывают себе еду в тарелки

1	2	3	4

5. Установите соответствие между типом завтрака и его определением

1	Американский	А	Завтрак начинается с утреннего чая или кофе (возможно, горячего шоколада), принесенного в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мед, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью).
2	Английский	Б	Предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или

			сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог.
3	Континентальный	В	Завтрак включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло.
4	Расширенный	Г	Гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья. Во время завтрака чаще всего организован буфетный сервис.

1	2	3	4

6. Установите соответствие между типом бара и его месторасположением

1	Лаунж-бар	А	У бассейна
2	Безалкогольный бар	Б	В номерах отеля
3	Мини-бар	В	В изолированной зоне
4	Лобби-бар	Г	В фитнес-центре
5	Пул-бар	Е	В зоне ресепшен

1	2	3	4	5

7. Установите соответствие между типом питания (тарифным планом) и его определением

1	FB	А	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак и ужин в гостинице
2	YB	Б	Проживание, в стоимость которого не включено питание
3	BB	В	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице
4	RO	Г	Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется только завтрак в гостинице

1	2	3	4

8. Установите соответствие между типом отеля и его функциональным назначением

1	Ботель	А	Средство размещения для автомобилистов
2	Ротель	Б	Средство размещения расположенное на воде
3	Мотель	В	Лагерь для авто-, мото-, велотуристов
4	Кемпинг	Г	Туристский поезд
5	Флотель	Д	Круизный корабль

1	2	3	4	5

9. Укажите последовательность действий. Процесс бронирования состоит из следующих этапов:

- а. заявка на бронирование
- б. подтверждение бронирования
- в. определение номеров для бронирования

г. регистрация бронирования

д. составление отчёта о бронировании

10. Установите последовательность схемы декларирования товара:

а. таможенное лицо, делает запись о выпуске товаров на двух экземплярах, пассажирской таможенной декларации

б. таможенное лицо проставляет оттиск личной номерной печати и дату заполнения документа

в. турист заполняет и подает пассажирскую таможенную декларацию с указанием точных сведений о перемещаемых товарах

## Практические задания I уровня

### «Перевод профессионального текста»

Задание по переводу текста с иностранного языка на русский состоит из перевода текста, содержание которого включает профессиональную лексику и ответов на вопросы по содержанию текста. Перевод оформляется при помощи текстового редактора Microsoft Word и выдается на печать.

- ✓ Требования к оформлению документа:
- ✓ Шрифт - Times New Roman, размер шрифта - 14.
- ✓ Заглавные буквы в наименовании документа.
- ✓ Выравнивание текста по ширине.
- ✓ Межстрочный интервал (1,5 пт).
- ✓ Поля документа (верхнее – 1,5см; нижнее – 2,0см; левое – 2,5см; правое – 1,5см.)

для специальности 43.02.10 Туризм

для специальности 43.02.14 Гостиничное дело (английский язык)

Условия выполнения задачи 1:

1. время, отводимое на выполнение задачи – 25 минут;
2. для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;
3. перевод текста необходимо набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;
4. результат работы сохранить в файле **Задание\_2\_1** с расширением .doc или .docx в папке с именем **Олимпиада\_Номер** (Ваш номер как участника) на Рабочем столе;

1. Переведите приведенный ниже текст, используя словарь.

Условия выполнения задачи 2. Найдите в тексте и выпишите ответы на вопросы на английском языке.

1. время, отводимое на выполнение задачи – 20 минут;
2. для выполнения задачи участник Олимпиады может воспользоваться словарем в бумажном варианте;
3. ответы на вопросы необходимо дать на иностранном языке и набрать в текстовом редакторе Microsoft Word;
4. результат работы сохранить в файле **Задание\_2\_2** с расширением .doc или .docx в папке с именем **Олимпиада\_Номер** (Ваш номер как участника) на Рабочем столе:

Пример: Задача 1. Перевод текста

Top-Rated Tourist Attractions in Australia

Australia is a land of dreams. The world's smallest continent and largest island, Australia is almost the same size as the United States but with a population the size of New York State and some of the quirkiest wildlife on the planet.

Australia is also a land of contrasts and spectacular beauty. Along the coast, you can explore multicultural cities, vast sand islands, ancient rainforests, and one of the planet's most awe-inspiring natural wonders - the Great Barrier Reef. Rugged national parks and red-earthed deserts offer the ultimate in adventure travel. Sydney Opera House

Mention "Sydney, Australia" and most people think of the Opera House. Shaped like huge shells this famous building on Sydney's Bennelong Point graces the list of UNESCO World Heritage Sites and is one of the world's great architectural icons. The location is stunning. Water surrounds the structure on three sides, and the Royal Botanic Gardens border it to the south.

Today, you can enjoy a performance here; dine at one of the restaurants; or take a tour of the building. But it's far more impressive viewed from a distance.

#### Sydney Harbour Bridge

Along with the Opera House, the Sydney Harbour Bridge is one of Australia's most famous tourist attractions. Affectionately called "the Coat hanger", it rises 134 meters above the harbor, and spans 500 meters, connecting Sydney's North Shore to the central business district.

#### Great Barrier Reef Marine Park

Visible from outer space, the Great Barrier Reef is one of the seven wonders of the natural world, and one of the largest living structures on the planet, which includes more than 3,000 coral reefs; 600 continental islands, 300 coral cays; and inshore mangrove islands. Diving and snorkeling are spectacular here. The astounding array of marine life includes soft and hard corals, more than 1,600 species of tropical fish, sharks, dolphins, turtles, rays, and giant clams. If you prefer to stay dry, you can see the reef from underwater viewing stations and glass bottom boats.

#### Bondi Beach

Bronzed bodies, blond sand, backpackers, and surf - throw it all together and you get one of the world's most famous beaches. It's only 15 minutes by car from the city center. It's also a great spot for a seaside stroll or picnic, and crowds of tourists and locals gather here to celebrate Christmas and ring in the New Year.

Пример: Задача 2. Ответы на вопросы

1. What is the text about?
2. Do you also think about the Opera House when people say "Sydney, Australia"?
3. Why do you think the Opera House is one of the world's great architectural icons?
4. What do Australians call the coat hanger?
5. How can tourists see the Great Barrier Reef?

### **Задание по организации работы коллектива**

Данное задание состоит из 2 задач.

Для выполнения Вам будут предоставлены описание туристского/гостиничного предприятия. Необходимо будет предложить перечень должностных позиций для описанного туристского/гостиничного предприятия и предложить решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии, необходимо привести аргументацию. оформив задачу 2 в Бланке ответа.

Условия выполнения задания

- 1) материально-техническое обеспечение: проектор, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office, письменные принадлежности;
- 3) место выполнения задания: компьютерный класс;
- 4) время, отводимое на выполнение задания: 60 минут.

Пример: Задача 1. Описание туристского/гостиничного предприятия

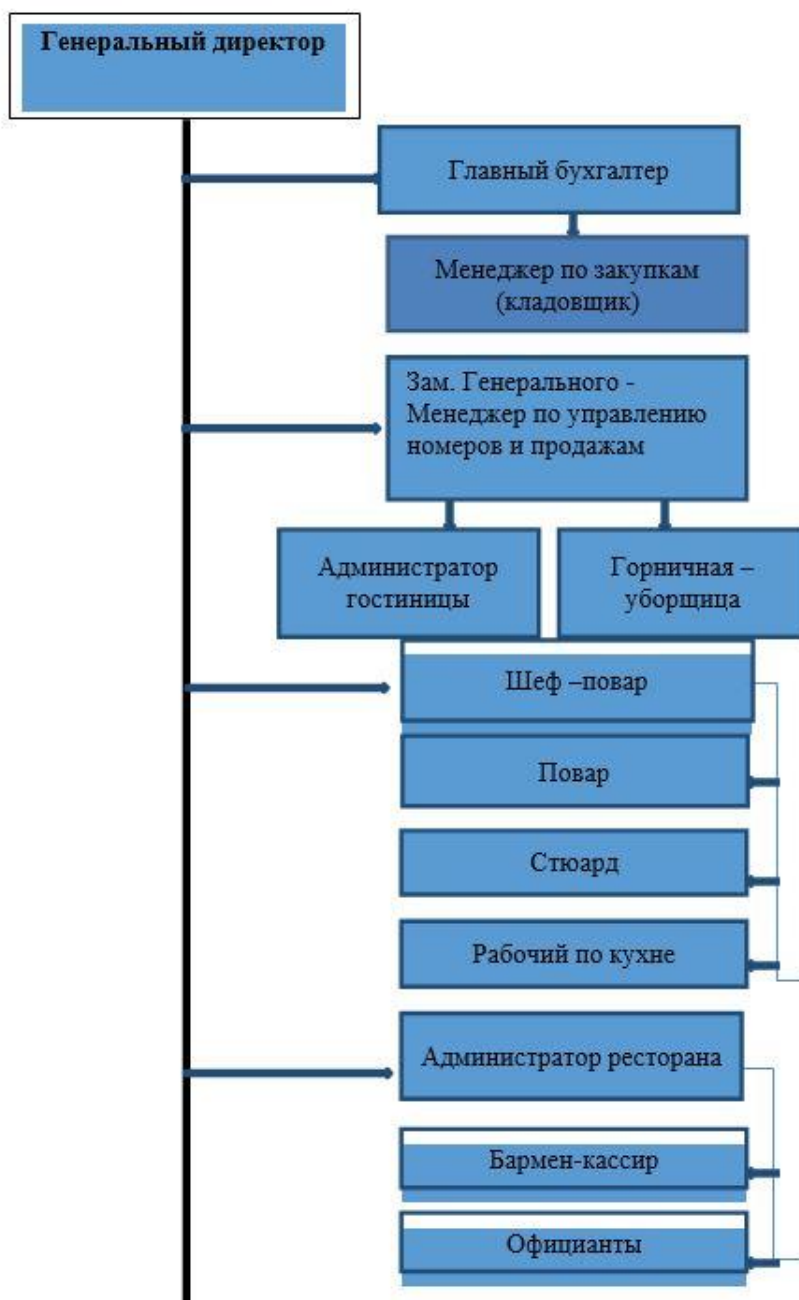
Туристское предприятие	Гостиничное предприятие
<p><b>Туристическая фирма «ЛЕТО»</b> начала свою деятельность в 1990 году и успешно работает по сегодняшний день на рынке туристических услуг, как многопрофильный проект.</p> <p>Первый чартерный рейс из аэропорта Минеральных Вод был запущен нашей компанией!</p> <p>Зарубежные путешествия Туры по России</p> <p>Туристическая фирма «Лето» предлагает пройти санаторно-курортное лечение в санаториях КМВ по оптимальной цене. На сайте представлены лучшие санатории КМВ по профилям, то есть основным направлениям, по которым происходит оздоровление отдыхающих.</p> <p>Паломничество по России и за рубеж</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Израиль</li> <li>○ Грузия</li> <li>○ Армения</li> </ul> <p>Режим работы: с 10.00 до 18.00 перерыв: с 13.00 до 14.00</p> <p>суббота и воскресенье: с 11.00 до 15.00 безвыходных</p> <p>Площадь двух офисов - 100 кв.м.</p> <p>Фирма работает с частными и юридическими лицами;</p> <p>Фирма работает с частными и юридическими лицами; В лизинге у фирмы три современных автобуса. Также сотрудничество с автобусными предприятиями города. Продажи ведутся в собственном офисе и через турагентства.</p> <p>Турфирма бронирует, подтверждает места в отелях, обеспечивает трансферы и экскурсионное обслуживание, а сотрудники отдела guest relation помогают клиентам чувствовать себя как дома.</p> <p>В последнее время директор фирмы стал замечать, что сотрудники нарушают правила внутреннего распорядка и решил провести совещание</p>	<p>Гостиница «СОЛНЫШКО» – гостиничное предприятие одного из крупнейших городов Московской области, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части Серпухова. Гостям предлагается на выбор 250 уютных номеров различной категории. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, 2 конференц-зала. В здании гостиницы находится ресторан и бар. Коллектив гостиницы «СОЛНЫШКО» насчитывает 53 сотрудника. В последнее время генеральный директор «СОЛНЫШКО» всё чаще стал замечать, что работники нарушают Правила внутреннего трудового распорядка и решил провести совещание. Ответьте на вопросы применительно к ситуации и заполните бланк ответа.</p> <p>В последнее время директор гостиницы стал замечать, что сотрудники нарушают правила внутреннего распорядка и решил провести совещание</p>

**Задача 2.** Предложите решение сложившейся ситуации на туристском/гостиничном предприятии в задаче, ответив на вопросы бланка

БЛАНК ОТВЕТА		
№ п/п	Вопросы	Ответы с аргументацией
1	сформулируйте проблему согласно описанной ситуации	
2	какую информацию необходимо подготовить для принятия правильного решения на данном совещании;	
3	какие методы управления и формы мотивации необходимо использовать руководству туристского/гостиничного предприятия для устранения выявленных нарушений?	
4	предложите варианты решения обозначенной проблемы.	

## Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия

### Пример оформления организационной структуры гостиничного предприятия



### Практические задания II уровня (инвариантная часть)

#### 43.02.10 Туризм 43.02.14 Гостиничное дело

Участникам будет представлена ситуация, в которой описаны проблемы во взаимоотношениях туриста, туроператора, администрации отеля. Участнику олимпиады необходимо разобраться в ситуации, выделить ошибки сторон, степень вины, последствия, ситуацию разрешить. Для предупреждения и выявления недовольства туриста Вам необходимо разработать опросник (анкету) удовлетворенности.

Данное задание состоит из 1 задачи.

Условия выполнения задания

1) материально-техническое обеспечение: проектор, лицензионное программное обеспечение Microsoft Office, письменные принадлежности;

место выполнения задания: компьютерный класс;

время, отводимое на выполнение задания: 60 минут.

Пример: Задача 1. Описание проблемной ситуации

Семейная пара с ребенком приобрела тур выходного дня в Сочи с размещением в отеле "5 звезд" у вашего туроператора. При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный для туристов номер оказался занят другой семьей. Туристы, не подозревая подвоха, согласились на предложенный вариант. Однако в итоге выяснилось, что вместо номера с видом на море, он и получили номер с выходом во внутренний двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Номер,

предоставленный туристам, был категорией ниже оплаченного. Туристы в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли. Туристы были крайне недовольны предоставленными услугами проживания в отеле. Вернувшись из отпуска, семейная пара оставила отзывы не только на сайте отеля, но и на сайте туроператора о размещении в отеле.

## **Практические задания II уровня (вариативная часть) 43.02.10 Туризм**

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ Специальность 43.02.10 Туризм**

Задание: Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура

Участникам предоставляется для анализа специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, **оформляется коммерческое предложение** на поездку в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, представляется полное описание тура с возможной визуализацией и «направляется клиенту»). Для удобства расчета итоговой стоимости тура можно воспользоваться шаблоном заявки.

Условия выполнения задания



### Бронирование авиабилетов

Маршрут	Даты вылета	Время вылета
Москва - Минводы		

### Дополнительные услуги

Трансфер (аэропорт Минводы – гостиница Бристоль Пятигорск)	руб
Скидка 10 %	

Общая стоимость тура:

---

Проживание

Стоимость

экскурсии:

Ужин

Стоимость экскурсии:

Итого руб.

Скидка % (

руб. )Всего

стоимость тура

Пример: Задача 2.

На основании запроса в задании 1 участнику необходимо разработать памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники. Памятка должна содержать пункты, соблюдение которых, обеспечит туристу беспрепятственное путешествие в юридическом формате, медицинском, санитарно-эпидемиологическом, бытовом формате, рекомендации, что необходимо предпринимать в экстраординарных ситуациях

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ II УРОВНЯ ВАРИАТИВНАЯ ЧАСТЬ Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

**Задание: «Бронирование гостиничных услуг по электронной почте»**

Инструкция: Подготовьте письменный ответ на запрос гостя о бронировании отеля.

#### Пример задания

На электронную почту отеля Radisson Blu Chelyabinsk 4\*\*\*\* приходит запрос на бронирование: Добрый день! В период с 25 мая по 28 мая 2023 года наша семья 2 взрослых

+ 2 детей (3 года и 10 лет) прибывает в Ваш город. Подберите пожалуйста вариант размещения для нашей семьи, и примерную программу пребывания в вашем городе.

Пожелание гостя:

Завтрак включен в стоимость проживания

Организация трансфер аэропорт — отель — аэропорт

Ранний заезд

Экскурсионная программа с целью ознакомиться с основными достопримечательностями

## Пример задания 2

В отель Radisson Blu Chelyabinsk 4\*\*\*\* обратилась компания-организатор концертов с целью забронировать проживание исполнителя Хабиба на дату его выступления в г. Челябинск.

Организатор представил перечень требований исполнителя, в котором представлены требования к средству размещения. Ознакомьтесь с фрагментом перечня и напротив каждого пункта укажите, каким образом будет удовлетворено требование (какие действия будет выполнять та или иная служба гостиничного предприятия). Сделайте гиперссылки на страницы сайта, подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в гостиничном номере следует сделать отметку в таблице «В наличии».

Ниже приведен перечень требований артиста и описание президентского люкса.

Оборудование номера:

Телевизор с плазменным или ЖК-экраном

Спутниковое телевидение

Новостная кабельная сеть

Кофемашина Nespresso

Мини-бар (за дополнительную плату)

Питьевая вода (комплимент)

Пуховые одеяла и подушки

Гипоаллергенное постельное белье (по запросу)

Теплые махровые банные халаты и тапочки

Фен

Увеличительное зеркало для макияжа/бритья с подсветкой

Микроволновая печь

Роскошные столовые приборы и посуда

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование гостя	Действия по выполнению требования	Ответственный

## Пример оформления задания

План организации выполнения требований VIP гостя

Требование гостя	Действия по выполнению требования	Ответственный
Наличие 5 банных полотенец	Доставить в номер	Супервайзер хозяйственной службы, горничная

10 бутылок Equa минеральной воды. ежедневно	Доставить минеральную воду из ресторана гостиницы	Администратор ресторана, официант roomservice
Влажность воздуха в номере должна быть 60%	Установить нужное положение регулятора кондиционера перед выездом	Супервайзер хозяйственной службы, горничная
5 бутылок грейпфрутового сока	Доставить сок из ресторана гостиницы	Администратор ресторана, официант roomservice

## СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения заданий I уровня  
регионального этапа  
Всероссийской олимпиады профессионального мастерства

в 20\_\_ году

УГС \_\_\_\_\_

Перечень  
специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

Член (ы) жюри

\_\_\_\_\_   
 фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка по каждому заданию			Суммарная оценка
		Тестирование	Перевод текста (сообщения)	Организация работы коллектива	

\_\_\_\_\_ (подпись члена (ов) жюри)

# ВЕДОМОСТЬ

оценок результатов выполнения практического задания II уровня

(название задания)

регионального этапа

Всероссийской олимпиады профессионального мастерства

в 20\_\_ году

УГС \_\_\_\_\_

Перечень  
специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

Член (ы) жюри \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество, место работы

№ п/п	Номер участника, полученный при жеребьевке	Оценка за выполнение Задач задания			Суммарная оценка в баллах
		1	2	3	

\_\_\_\_\_ (подпись члена (ов) жюри)



**СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ**  
оценок результатов выполнения профессионального комплексного задания  
регионального этапа Всероссийской олимпиады профессионального мастерства  
в 20\_\_ году

УГС \_\_\_\_\_

Перечень специальностей \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_

	Номер жеребьевке		Наименование организации	Оценка результатов выполнения		Итоговая оценка	Номинация
				I уровня	2 уровня		
1	2	3	4	5	6	10	11

Председатель рабочей группы

\_\_\_\_\_

подпись

В.Г. Лапин

Председатель жюри

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы

Члены жюри:

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы